

## Les ruses de l'écriture en situation de travail

Anne JORRO

Université de Provence

Laboratoire Cirade

*Mots-clés : inventivité, ruse, écriture, style professionnel*

*Résumé : Dans cet article, je souhaiterais mettre en évidence les ressorts socio-culturels de l'écriture en situation de travail. En particulier, lorsque l'écriture s'inscrit sur fond de gestes fonctionnels, d'actions routinières qui tendent à entamer les dynamiques identitaires des acteurs. C'est cette activité d'écriture qui sera ici étudiée parce ce qu'elle résonne comme une recherche identitaire et qu'elle vise à élargir l'horizon des salariés, si souvent rabattu sur les attentes fonctionnelles.*

Dans cet article, je souhaiterais mettre en évidence les ressorts socio-culturels de l'écriture en situation de travail. En particulier, lorsque l'écriture s'inscrit sur fond de gestes fonctionnels, d'actions routinières qui tendent à entamer les dynamiques identitaires des acteurs. Le geste d'écrire opposerait sa puissance d'évocation singulière dans un espace ressenti comme étant anonyme et, dans ce cas, inaugurerait une rupture avec la situation vécue. Une telle expérience a été vécue par Claire, caissière dans un fast-food, qui décide un beau jour de signer des tickets de caisse en y apposant des noms de personnage de la littérature. Ces petits papiers suscitent alors la curiosité des clients, ouvrent de façon inattendue un dialogue entre salariés ainsi qu'un rappel à l'ordre de la part de l'employeur. Selon le témoignage de Claire, l'acte d'écrire " réinstaura la dimension humaine au sein d'un monde qui se veut neutre et aseptisé ". L'employée affirme, par ce geste, une identité plurielle d'acteur professionnel et de lecteur-scripteur qui s'adresse à l'imaginaire des clients-lecteurs. C'est cette activité d'écriture qui sera ici étudiée parce ce qu'elle résonne comme une recherche identitaire et qu'elle vise à élargir l'horizon des salariés, si souvent rabattu sur les attentes fonctionnelles, qu'elle instaure une communauté de lecteurs-scripteurs en s'adressant à des acteurs situés dans une culture donnée (Jorro, 2000 b) et qu'elle pose la question du style professionnel dans des tâches très codifiées. Ce geste malicieux résonne d'autant plus qu'il modifie un espace de travail en convoquant les registres identitaire, social et professionnel et qu'il a été repris en formation universitaire, analysé par écrit dans un journal de formation. En réfléchissant sur la place et les fonctions de l'écriture en situation de travail, Claire propose une lecture personnelle de l'expérience vécue.

## Quotidien, petits papiers et geste inédit

A partir d'un journal de formation écrit dans le cadre d'un cours de didactique du français, réunissant des étudiants, des praticiens de l'éducation et de la formation (en maîtrise de sciences de l'éducation), Claire revient sur des notions étudiées, relatives au rapport à l'écriture, à l'ordre scriptural, et apporte un témoignage sur son rapport à l'écriture. Elle campe un contexte professionnel de vente de produits périssables dans lequel des gestes rapides, précis, efficaces sont mobilisés par les vendeurs et relate son expérience de scripteur. Le témoignage occupe trois pages du journal de formation qui en compte une douzaine ; l'écriture portant par ailleurs sur d'autres éléments du cours. A la différence des autres étudiants (au nombre de 24, dont 6 enseignants, 4 conseillers pédagogiques, 3 formateurs, 2 éducateurs, un praticien de la santé, 8 étudiants) Claire a écrit son journal très rapidement, comme pour se positionner au plus près de son projet professionnel : devenir professeur des écoles. Elle me soumet le journal de formation un mois avant la fin des cours : l'expérience y est relatée sous le ton de l'anecdote humoristique. Je l'encourage à revenir sur cette expérience, ce qu'elle fait en y ajoutant un événement laissé dans l'ombre, celui de l'attitude des autres salariés.

Employée comme caissière dans un fast-food, Claire déclare vouloir se confronter au monde du travail. Parce qu'elle jongle entre études et petits boulots, Claire caractérise son travail de la façon suivante : *“ me plier- et c'est là le plus dur- à une institution dont les valeurs sont à l'opposé des miennes : “ dressage ”, ne jamais remettre en question la logique de l'entreprise et effectuer ce qui est demandé ”.*

Claire n'est pas une employée comme les autres : en débutant dans le monde du travail, elle apprend à concilier ses études et son activité salariée. Elle aime écrire en dehors de toute obligation universitaire, et cette activité surgit en situation de travail précisément parce qu'elle ressent une sorte d'absence. Si elle est entourée de produits périssables, si elle exerce une activité sociale en encaissant les commandes et en donnant les tickets aux clients, elle recherche une épaisseur symbolique et une dimension sociale dans l'activité. D'une certaine manière, elle parle à des clients, elle rencontre des signes en produisant de l'écrit. Seulement ces écrits ramassés obéissent aux lois de la mécanique algébrique, plus encore sont le résultat d'une technologie sur laquelle elle n'a pas de prise. Au bout du compte, l'écrit lui échappe. Claire renversera cette situation en se faufilant dans une brèche : puisque les clients utilisent

un coupon pour récupérer les plats commandés, elle décide de passer à l'acte en les signant à sa façon. Ainsi, des noms de la littérature prennent position en face de notes chiffrées. Ces petits papiers signés provoquent, selon elle, étonnements et remous.

*“ Truc dingue aujourd’hui ! Me suis fait rappeler à l’ordre par un manager parce que je signalais “ Lévine ”, “ Oncle Vania ”, “ Yunus ”, et bien d’autres, sur les tickets de caisse remis aux clients pour qu’ils viennent rechercher un produit manquant. Une signature est destinée à renseigner sur la personne qui l’écrit. Elle a une valeur aussi, qu’elle soit pénale ou subjective, signer c’est s’impliquer, prendre la responsabilité de se risquer. Cela a à voir avec l’identité de la personne. Oui, nous portons des badges, oui, les clients connaissent notre nom. Mais on dirait que notre identité se résume au port de l’uniforme et à la fonction que l’on a à servir. Ces signatures, sorte de clin d’œil culturel, sont une façon de m’approprier mon travail, elles me permettent d’y inscrire un peu de mon histoire personnelle. Ces noms ne sont pas n’importe lesquels, ils matérialisent des tranches de vie, portent en eux des histoires de rencontres, de partage. Ils sont signifiants à mes yeux, ce sont des symboles personnels...il y a Lévine dans ses champs, Lévine travailleur, Lévine rêveur, Lévine idéaliste, Lévine solitaire frustré aussi de ne pas voir ses initiatives suivies ou approuvées par ceux qui l’entourent...des prénoms russes aussi issus de la littérature, mais aussi tirés de rencontres véritables avec des personnes en chair et en os...La Russie c’est aussi des gens avec qui je corresponds et dont la mentalité m’est proche. C’est encore une langue que j’apprends à parler, que je tente de manipuler. On y trouve des personnages issus d’une culture sociale, plus populaire, du genre Zorro ou Ulk, ainsi que des personnages provenant d’une mythologie personnelle, créés de toutes pièces lors de mes études d’art plastiques et qui font partie de ma vie d’aujourd’hui... ”.*

## **Le fondement identitaire du geste scriptural**

Au fond, Claire cherche à se retrouver tant les actes routiniers qu’elle met en œuvre quotidiennement à la caisse entament l’identité singulière dans laquelle elle se reconnaît. Plutôt de que sombrer dans l’anonymat, de se perdre dans la répétition de gestes fonctionnels, elle invente un jeu d’écriture qui l’amène à trouver une respiration en situation de travail.

L'écriture permet alors de dépasser le sentiment d'une identité partielle à partir du moment où la salariée laisse une inscription sur des tickets de caisse. Par le geste graphique, elle revendique, au-delà de la fonction contractuelle de sa signature, le droit de dire un peu de son univers personnel, d'exprimer sa mythologie, non pas pour la brandir comme une bannière mais pour rendre à l'activité l'épaisseur culturelle dont elle est privée. Les tickets signés sont producteurs d'identité dans le sens où ils provoquent un réfléchissement du scripteur et du monde du scripteur. Chaque signature apposée sur les petits papiers constitue une affirmation identitaire puisant son fondement dans les valeurs culturelles, celle de la rencontre de personnages littéraires, dans les registres affectifs qui déterminent ses choix de lecteur. Plus encore, elle joue avec son identité de lecteur puisqu'elle convoque des noms de la littérature et qu'elle les choisit comme pseudonymes. Jeu à double fond qui consiste à dire j'existe, et j'existe par l'entremise de personnages dans lesquels je me reconnais, qui me sont proches et qui figurent en bonne place dans ma mythologie.

Ces signatures portent le scripteur vers l'idée qu'il est auteur de l'acte qui consiste à donner un ticket puis à l'échanger contre un plat. Mais ces signatures qui relèvent du polyonymat possèdent un effet particulier. Selon Genette (1987) l'effet – pseudonyme en littérature serait générateur d'une double interrogation : une interrogation sur la figure de l'auteur et une interrogation sur la personne. Ainsi, dans la situation de Claire, l'effet –pseudonyme vise à susciter un intérêt double : premièrement, du côté de Claire, puis, du côté des personnages qu'elle fait exister. En donnant ces petits papiers, la salariée brise la relation instrumentale et en appelle à un autre regard de la part des clients.

Enfin, la signature convoque une notion d'autorité du sujet s'affirmant socialement dans un contexte traversé par les entrées et sorties des clients. Signer, y compris par un pseudonyme, c'est tenter de briser l'enchaînement de l'enregistrement des commandes et créer un événement autour d'une identité de papier. Le geste scriptural rompt avec la prise en compte des commandes des clients, avec leur programmation sur les touches du clavier. La signature renvoie un message d'existence subjective dans un lieu de travail considéré comme rationnel et se dessine comme un mode d'inscription sociale (Dardy, 1998).

## **Le destin des tickets de caisse**

Les signatures apposées par la caissière sur les tickets de caisse ouvrent de façon inédite les clients et les salariés à des échanges littéraires. Le maniement de papiers qui lient contractuellement clients et employés se transforme en dialogue et partage d'un univers culturel. Les tickets de caisse changent de statut, ils deviennent des palimpsestes à partir desquels se succèdent commentaires et références. En outre, si les inscriptions possèdent une fonction communicative, elles portent également une fonction cryptique : ce qui amène la caissière et les clients à prolonger le dialogue, à savoir qui est “ Yunus ” ou “ oncle Vania ”, dans quel livre tel personnage évolue. Les clients se présentent non pas seulement comme consommateurs de denrées mais comme lecteurs, scripteurs imprégnés de lecture, mus par les univers littéraires. Au comptoir du fast-food, les clients chinent des références littéraires !

L'horizon de la situation de travail s'élargit, s'amplifie, le souffle de la littérature balaie quelques instants l'odeur des frites ! En cela, la tactique de Claire apparaît malicieuse : prendre appui sur un matériau simple, un ticket de caisse, qu'elle transforme symboliquement en un bon d'échange culturel. La ruse relève de ce braconnage qui rend à l'écriture en situation de travail une importance considérable : instaurant un espace de dialogue (forum lecture) autour de lectures et rapprochant les clients-lecteurs, qui, une seconde auparavant, s'ignoraient superbement. Le destin des tickets de caisse est exemplaire : d'un écrit ordinaire économiquement utile, il bifurque vers un écrit culturellement signifiant.

## **De l'écriture au style professionnel**

L'écriture comme marque décisive d'humanité dans un contexte fortement instrumental représente une revendication forte pour la salariée. Lorsqu'elle tente d'analyser son geste, elle le présente en rupture avec un travail ressenti comme “ neutre, aseptisé, rentable ”. Claire s'autorise à montrer “ qu'il y a un être humain derrière l'uniforme ”. En fait, Claire pose la question du style professionnel. Travailler, dans un contexte où il faut faire vite, est supportable si et seulement si un signe de vie se dégage des mille et uns gestes. Plutôt que d'en rester à la duplication d'actes routiniers, la salariée travaille à leur variation, à singulariser sa présence auprès des clients.

*“ Si l’on se plie à la logique de l’entreprise force est de constater que l’on devient vite des machines : chacun trouve ses propres stratégies pour gagner en efficacité et rapidité, et les clients sont traités à la chaîne, sans rapport aucun avec eux... On en est tous capable, à nous de savoir jusqu’à quel point on désire se transformer en robot ! Si nos faits et gestes deviennent pur conditionnement, si notre boulot se résume à du visible et rien que du visible : un corps qui bouge, évite les obstacles, des mains qui gagnent en agilité (j’arrive à porter coca, hamburger et frites en une seule main !) et le même interrogatoire à l’attention du client “ menu best-of ou maxi ? frites ou potatoes ? sur place ou à emporter ? bon appétit merci ! ”. On vit aussi lorsqu’on travaille ! On ne laisse pas notre personnalité sur un cintre avant d’entrer en scène. On a aussi le droit d’être un peu soi, même si tout est fait pour nous miniaturiser... ”*

L’expérience de Claire ressemble à un art de faire (De Certeau, 1990) au sens où elle décide de contrecarrer la routine quotidienne en laissant sa griffe sur des coupons de caisse : “ s’inventer, s’obliger à revêtir une peau qui me démarque du reste des uniformes. Voilà pourquoi, aussi ridicule que cela puisse paraître, j’y tiens à cette signature ”. Si Claire affiche une valeur identitaire en inventant cette tactique d’écriture, elle cherche à établir un pont avec ses pratiques personnelles. L’écriture fait partie de son univers : elle aime écrire en dehors de toute contrainte, elle écrit sous la demande universitaire, elle n’écrit plus sur son lieu de travail.

Dans cette situation, l’écriture est un lieu d’affirmation identitaire et de positionnement professionnel. L’employée est en quête d’une singularisation professionnelle. Les analyses de Clot (1999) sur le genre et le style professionnel sont éclairantes pour comprendre les degrés de liberté que s’accordent Claire. Selon le point de vue de l’analyse du travail, Clot établit une différence entre le genre d’une activité socialement organisée par un milieu professionnel et le style individuel “ qui devient la transformation des genres par un sujet, en moyens d’agir dans ses activités réelles. Autrement dit, le mouvement par lequel ce sujet se libère du cours des activités attendues, non pas en les niant, mais par la voie de leur développement ” (p.43) Dans cette perspective, le style affranchirait Claire de la situation routinière dès le moment où elle invente un agir propre. Autrement dit, l’écriture de personnages de la littérature entamerait la dynamique conventionnelle de l’activité d’encaissement.

Ecrire, pour la jeune employée, signifie tout à la fois, inscrire une activité personnelle dans l'espace stéréotypé des gestes d'encaissement, instaurer un rapport différent avec les clients en marquant une présence humaine derrière le comptoir, se prouver à soi même une certaine forme d'existence. Les dimensions identitaire, sociale et professionnelle de l'écriture produiraient une dynamique socio-culturelle proche de ce que Meyerson (2000) appelle “ les œuvres ”.

## **L'écriture où le travail de l'œuvre**

Lorsque l'homme organise un monde, instaure un ordre social, le psychologue Meyerson (2000) parle du travail de l'œuvre. Les activités productrices d'institutions sont des œuvres et le fait d'écrire en vue de quelque chose, pour quelqu'un, constituerait une œuvre humaine. Ainsi, si l'on revient à la situation de Claire, notre attention peut se porter sur ce qu'elle essaie de créer :

- pour elle,
- pour elle au milieu des autres,
- pour elle en situation de travail.

Claire invente une forme de travail qui correspond aux œuvres humaines dont parle Meyerson. La réinscription de soi dans l'univers rationnel du travail relève d'une dimension instituante qui sera reprise par d'autres salariés. Le travail de l'œuvre n'est autre que l'expression d'un rapport au travail qui passe par l'écriture et qui étoffe ce rapport d'une dimension symbolique. Aussi, l'écriture ouvre un univers de sociabilité en situation de travail dès le moment où les références littéraires fusent entre salariés et clients.

Dans le témoignage ici rapporté, l'écriture s'inscrit sur fond de dissidence par rapport à la chape instrumentale du monde du travail. Ce qui n'est pas sans rappeler le personnage que Nothomb (1999) fait vivre dans “ Stupeur et Tremblement ” et qui invente dans une situation de réécriture, parfaitement insensée, un jeu qui la fait exister autrement. L'écriture en situation de travail peut-elle jouer sur des registres aussi frondeurs ? Est-elle un lieu d'investissement pour les rapports sociaux, en cherchant à mobiliser les registres culturels de chacun, considérés non plus de façon anonyme mais appréhendés en tant que lecteurs et scripteurs ? A ces questions, Claire a répondu en inventant un art de faire. Sa réponse n'a pas rencontré la faveur de l'employeur, en revanche elle a séduit les salariés qui lui emboîtent le

pas et prennent, à leur tour, des pseudonymes littéraires ! Claire avoue sa surprise en observant ses collègues gagnés par la tentation littéraire.

## **Quelle lecture en didactique du Français ?**

Le dispositif de formation, à l'origine du témoignage de Claire, correspond à une volonté de penser la didactique du français comme discipline de formation. Cette voie professionnalisante paraît d'autant plus pertinente que les formateurs et les chercheurs constatent bien souvent les usages rigides du traitement didactique en contexte professionnel et évoquent la nécessité d'une formation qui partirait de situations expérimentées par les enseignants ou les formateurs. Ainsi, penser la didactique selon le point de vue des praticiens c'est mettre en place des stratégies de formation qui reconnaissent l'importance de la réflexivité, sous la forme d'analyse de pratiques, d'analyses de situations professionnelles. Dans cette perspective, des possibilités nouvelles sont offertes aux étudiants, notamment, en ce qui concerne la mise en œuvre de notions, de concepts didactiques présentés en formation et qui demandent un traitement particulier en contexte. La didactique du français comme discipline de formation constitue un lieu privilégié d'expérimentations des savoirs de références. Elle invite chaque étudiant à transformer les connaissances capitalisées pendant le cours en compétences effectives (Dabène, 1987).

Une telle visée suppose que le projet de formation soit partagé avec les stagiaires et, en conséquence, que les modes de validation évoluent dans le sens d'une mise en jeu plus importante des étudiants à travers les productions escomptées. La formation est donc pensée comme un espace-temps où s'élabore une implication, qui ne peut être que singulière et accueillir des formes écrites variées (dans le cas de l'écriture), entre pratique ordinaire et pratique lettrée. L'enjeu pour le formateur (en l'occurrence pour moi) réside dans l'articulation d'une approche théorique de la didactique du français (celle étudiée à l'université) avec les contextes professionnels des étudiants qui assistent au cours. C'est ainsi, que l'expérience de « lytéracy » (Chiss & Marquillo Laruy, 1998) vécue par Claire entre “ naturellement ” dans les attentes du formateur. L'étudiante relate une pratique d'écriture qui s'inscrit dans un contexte professionnel, avec ses contraintes de performance, de rapidité, de précision. A la logique productiviste qui règne sur le lieu de travail, Claire oppose une approche symbolique, où la culture écrite joue comme catalyseur de liens sociaux et de liens



culturels. Elle dévoile petit à petit son rapport à l'écrit, convient que ce rapport constitue un fond identitaire irréductible. Le journal de formation de Claire permet ce passage entre un concept travaillé sur un plan théorique en cours et sa traduction singulière en contexte : l'écriture du journal favorise la prise de conscience du rapport existentiel entretenu par Claire avec l'écriture.

La didactique du français comme discipline de formation suppose une mise en valeurs des liens élaborés par les étudiants, recherche une approche réflexive de ces savoirs construits en situation. Le journal de formation devient par moment, au gré des analyses menées par leurs auteurs, un lieu de réflexivité. Il me semble que se joue, à propos des pratiques d'écriture et de lecture, un travail sur soi dans l'action, sur soi à distance de l'action. Depuis trois ans, je construis des dispositifs de formation dans lesquels la dimension réflexive est une composante majeure. Pour permettre le développement de la réflexivité, je propose des temps de régulation au cours desquels les étudiants sont invités à parler d'une situation vécue en rapport avec une pratique d'écriture et de lecture. A la suite de ces pauses réflexives, des écrits de formation sont attendus : biographies de lecteur et de scripteur (Jorro, 2000 a), abécédaire (Jorro, 2000 b), journaux de formation (Jorro, 2002). Tout en soulignant la difficulté d'une telle pratique d'écriture, les praticiens déclarent l'intérêt de ce travail. Les écrits produits portent le plus souvent sur des situations scolaires, des situations de formation, rarement sur un contexte de productivité tel que le décrit Claire.

En guise de conclusion, j'avancerai l'idée que l'expérience relatée par l'étudiante marque la puissance symbolique d'une écriture ordinaire. Le concept de continuum scriptural (Dabène, 1991) prend ici toute sa valeur : la signature du ticket de caisse est un acte signifiant. Il produit une sorte de contagion de l'écriture alors que, dans un premier temps, il s'agissait pour Claire de construire une aire de jeu professionnel. Au-delà de son intensité, le geste scriptural devient extensif lorsqu'il ouvre un espace sociabilité dans un contexte contraignant. Du point de vue didactique, il me semble que l'espace de sociabilité constitue un axe important dans la construction de dispositifs d'écriture. Les ressorts socio - culturels de l'écriture méritent un intérêt tout aussi marqué que celui accordé actuellement à la fonction cognitive de l'écriture. C'est du côté de l'œuvre, avec les références littéraires qui dessinent un fond culturel commun aux salariés, que le geste scriptural prend de l'ampleur. Par et avec l'écriture, la situation de travail vécue par Claire gagne une dimension culturelle inédite.

## Bibliographie

Chiss, J-L. & Marquillo Larruy, M. (1998). Ecriture et lecture : “ Literacy ”, pratiques ordinaires, pratiques lettrées. In F. Grossamn (ed). *Pratiques langagières et didactique de l’écrit. Hommage à Michel Dabène*. Grenoble : Ivel-Lidilem.

Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris : PUF

Dabène, M. (1991). La notion d’écrit ou le continuum scriptural. *Le Français Aujourd’hui*, 93, 25-36.

Dabène, M. (1987). *L’adulte et l’écriture, contribution à une didactique de l’écrit langue maternelle*. Bruxelles : De Boeck-Larcier.

Dardy, C. (1998). *Identités de papiers*. Paris : L’Harmattan.

De Certeau, M. (1990). *L’invention du quotidien. Arts de faire*. Paris : U.G.E.

Jorro, A. (2002). L’écriture accompagnatrice : le journal de formation. Communication au colloque international “ *L’écrit dans l’enseignement supérieur : français langue maternelle et français langue étrangère* ”. Bruxelles, 23/25 janvier 2002.

Jorro, A. (2000 a). L’écriture biographique en formation. *Actes des journées d’étude de la D.F.L.M.*, Rennes, 14 et 15 septembre 2000.

Jorro, A. (2000 b). L’écriture comme passage. In R. Delamotte, F. Calame, A. Jorro & M-C. Penloup (eds). *Passages à l’écriture : un défi pour les formateurs et les apprenants*. Paris : PUF.

Fabre, D. (1997). *Par écrit. Ethnologie des écritures quotidiennes*. Paris : Maison des sciences de l’homme.

Genette, G. (1987). *Seuils*. Paris : Seuil.

Meyerson, I. (2000). *Existe-t-il une nature humaine ?* Paris : Les empêcheurs de tourner en rond.

Nothomb, A. (1999). *Stupeur et tremblement*. Paris : Albin Michel.